個案數字

		報告年度#			
		1999-2000	2000-01	2001-02 (10½月)	2002-03
(A)	接到的查詢	9,323	11,821	12,900	14,298
(B)	接到的投訴	3,101	3,709	3,736	4,382
(C)	由上個報告年度轉入的投訴	891	581	814	760
(D)	須處理的投訴 = (B) + (C)	3,992	4,290	4,550	5,142
(E)	已終結的投訴	3,411	3,476	3,790	4,370
	轉介被投訴部門／機構回覆後終結的投訴 (「現處計劃」)	467	364	353	176
	提供協助／作出澄清後終結的投訴	969	700	1,214	1,996
	調解後終結的投訴	10	29	19	6
	正式調查的投訴	194	161	331	124
	- 投訴已撤回／中止調查	11	-	6	2
	- 成立	22	28	18	15
	- 部分成立	100	41	263	39
	- 不成立	61	80	42	68
	- 未能就投訴是否成立作出定論	-	12	2	0
	評審後決定無須調查的投訴	1,417	1,859	1,563	1,729
	- 受條文所限不得調查	592	795	685	971
	- 不在本署職權範圍內	825	1,064	878	758
	投訴已撤回／中止調查	354	363	310	339
(F)	已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	85%	81%	83%	85%
(G)	轉入下個報告年度的個案總數 = (D) - (E)	581	814	760	772
(H)	已完成的直接調查	3	5	4	6

\# 報告年度所涵蓋的日期

99/00 : 16.5.99 - 15.5.00　　00/01 : 16.5.00 - 15.5.01
01/02 : 16.5.01 - 31.3.02　　02/03 : 1.4.02 - 31.3.03

由2001／02報告年度起，本署的報告年度的截算日期改為3月31日，以配合財政年度的截算日期。